

**ASSISTENZA SULLE CARTELLE DI PAGAMENTO EMESSE A SEGUITO DI CONTROLLO AUTOMATIZZATO (articolo 36-bis DPR 600/73 e articolo 54-bis DPR 633/72)**

In caso di ricevimento di una comunicazione degli esiti della liquidazione automatizzata, qualora il contribuente non provveda al pagamento richiesto entro trenta giorni (o entro novanta giorni in caso di avviso telematico), l'Agenzia delle Entrate iscrive a ruolo le somme dovute, comprensive di sanzioni e interessi.

Le somme iscritte a ruolo vengono comunicate all'agente della riscossione, che predispose e notifica le cartelle di pagamento.

Il contribuente che ritenga non fondata la pretesa tributaria contenuta nella cartella di pagamento può: 1) rivolgersi ad un qualsiasi ufficio territoriale; 2) rivolgersi ad una Sezione di assistenza multicanale 3) utilizzare direttamente, o tramite un intermediario abilitato, il canale telematico "CIVIS".

**Chi può richiedere assistenza sulle cartelle di pagamento e con quali modalità**

| Chi   | Come   |
|---|--|
| <b>Tutti i contribuenti / intermediari che hanno ricevuto una cartella di pagamento</b> | Tramite il canale telematico "CIVIS" (servizio riservato agli utenti registrati Fisconline/Entratel), direttamente o tramite un intermediario abilitato, accedendo al sito <a href="http://www.agenziaentrate.gov.it">www.agenziaentrate.gov.it</a> . Nel caso sia necessario acquisire alcune informazioni, l'operatore contatta l'utente ai numeri/indirizzi mail indicati al momento della richiesta di assistenza. L'esito della lavorazione viene comunicato con lo stesso canale, senza necessità per il contribuente di recarsi in Ufficio. |
|   | Recandosi in un qualsiasi ufficio territoriale, direttamente o dopo aver prenotato un appuntamento. E' necessario che il contribuente presenti la documentazione che a suo parere comprova la correttezza dei dati dichiarati.   |
|   | Chiamando le Sezioni di assistenza multicanale al numero verde 800.90.96.96 (da telefono fisso) o al numero 06.96668907 (da cellulare - costo in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore) ed, eventualmente, trasmettendo la documentazione richiesta del consulente telefonico. Se le informazioni necessarie per procedere allo sgravio, totale o parziale, non sono presenti nelle banche dati a disposizione dell'operatore telefonico, la lavorazione deve essere effettuata in un ufficio territoriale.                       |
|   | Analizzata la situazione e l'eventuale documentazione presentata, l'operatore effettua lo sgravio parziale o totale, se dovuto, della cartella di pagamento. Comunica l'esito al richiedente confermando l'irregolarità o variandola in tutto o in parte.  |
|   | Nei casi più complessi, la richiesta viene acquisita in back office e l'esito viene comunicato al richiedente nei giorni successivi.   |

Il responsabile del servizio allo sportello è il Direttore provinciale o un suo delegato.

Il responsabile del servizio al telefono è il Capo della Sezione di Assistenza multicanale o un suo delegato.

*Indicatori e valori programmati*

servizio di assistenza sulle cartelle di pagamento emesse a seguito di controllo automatizzato

| Dimensione della qualità |         | Indicatore   | Valore programmato |
|--------------------------|---------|--|--------------------|
| Accessibilità            | Ufficio | Tempo medio di attesa per accedere al servizio: tempo che intercorre tra l'erogazione del biglietto eliminacode e la chiamata allo sportello | 30 minuti          |
|                          | Web     | La disponibilità del servizio CIVIS è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 7 alle 22, e il sabato, dalle 7 alle 14 (festività escluse)     | 98 %               |
| Tempestività             | Web     | Percentuale di richieste di assistenza gestite tramite il canale CIVIS entro 3 giorni lavorativi escluso quello della richiesta              | 90 %               |

*Informazioni utili*

per chiamare le Sezioni di assistenza multicanale

- ✓ numero verde 800.90.96.96 da fisso
- ✓ 06 96668907 da cellulare (costo in base al piano tariffario applicato dal proprio gestore)
- ✓ 0039 0696668933 se dall'estero (costo a carico del chiamante)

Quando? dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 17, e il sabato dalle 9 alle 13 (con esclusione delle festività nazionali)

per prenotare un appuntamento telefonico o call back

E' possibile prenotare un **appuntamento telefonico** o **call back** tramite il sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it), cliccando su "Contatti e assistenza". Il servizio permette di scegliere il giorno e la fascia oraria che più si desidera tra quelle disponibili. Inoltre, quando il traffico telefonico (800.90.96.96) è intenso, il sistema di ricezione delle telefonate del call center dell'Agenzia propone automaticamente la call back per evitare al contribuente di rimanere in attesa per un lungo periodo prima di poter parlare con l'operatore.

per accedere ai servizi di sportello dell'ufficio

**Recarsi direttamente in ufficio.** Rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato. Prendere o richiedere il biglietto elimina code per accedere allo sportello;

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un appuntamento** mediante il servizio **CUP**. Il sistema stampa uno o più biglietti in base agli appuntamenti prenotati. Si consiglia di rivolgersi alla postazione della prima informazione per essere sicuri di avere tutti i documenti necessari per poter richiedere il servizio desiderato.

Il servizio CUP, attivo 24 ore su 24, consente di prenotare un appuntamento scegliendo l'ufficio presso il quale recarsi, nel limite di una disponibilità massima, il giorno (entro tre settimane) e l'orario desiderato. Non è possibile prenotare più di 3 appuntamenti nello stesso giorno. La prenotazione può essere effettuata attraverso :

- ✓ il sito internet dell'Agenzia - sezione > [Contatti e assistenza – Assistenza Fiscale](#);
- ✓ il telefono al numero verde 800.90.96.96. Il servizio è attivo 24 ore su 24 selezionando l'opzione della voce guida "prenotare un appuntamento presso un ufficio" e poi "prenotazione appuntamenti";
- ✓ l'App AgenziaEntrate. Inoltre, utilizzando la funzione "check-in" ci si può presentare direttamente allo sportello, evitando di doversi accreditare alla postazione di prima informazione dell'ufficio.

**Recarsi in ufficio dopo aver prenotato un web ticket:** l'"Eliminacode on line" consente, attraverso il sito internet dell'Agenzia, di prenotare un biglietto web ticket presso l'Ufficio territoriale desiderato nel corso della stessa giornata, evitando di recarsi in Ufficio prima dell'orario di validità del biglietto.

Con questo sistema è possibile arrivare in ufficio qualche minuto prima - altrimenti si perde il turno - dell'ora indicata sul biglietto o web ticket. Per ricevere il ticket "virtuale" occorre seguire le istruzioni indicate sul sito dell'Agenzia – sezione > [Contatti e assistenza – Assistenza Fiscale](#).